



International Customer  
Service Association  
Latinoamérica

icsalatioamerica.org



# MASTER CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN

Certificación Internacional en  
Diseño y Administración de la  
Experiencia del Cliente

ICSA Latinoamérica  
+18097478809

PROGRAMA  
ONLINE

2022

CX

## ¡Experiencia para todos!



Transforma la cultura, atrae y fideliza tus clientes convirtiéndote en un experto en “CX”.

Más que a deleitar a los clientes, aprenderás a desarrollar la visión aguda, la estrategia y el plan de trabajo de un consultor experimentado en Experiencia del cliente para maximizar las posibilidades de mejora dentro y fuera de la organización.

Navegando a través del Modelo de Implementación de Experiencias (CXI) lograrás traducir las expectativas del cliente en puntos de dirección, acción y diferenciación para acelerar el proceso de transformación y el logro de los objetivos del negocio, a través de la fidelización de los colaboradores y clientes.

Ven a elevar tu propuesta de valor profesional y tus resultados aprendiendo a diseñar, implementar y administrar la estrategia de Experiencias del cliente.

Nuestro objetivo es ayudar a líderes, profesionales independientes y consultores, a avanzar profesionalmente con una respuesta innovadora y precisa ante la necesidad de crecer el negocio y brindar experiencias únicas y memorables.

---

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- **Adquirir el conocimiento**, la estrategia y el plan de acción necesario para poder implementar una gestión de diseño y la administración de una Cultura organizacional centrada en la Experiencia del cliente.
- **Administrar “el mapa del experto”** en el proceso de la implementación de la Experiencia del cliente.
- **Realizar la práctica necesaria** para dominar la recolección, el flujo y la aplicación de la información durante el proceso de diseño e implementación.
- **Aplicar las herramientas de CX y EX** para escalar la estrategia desde el paso inicial hasta la implementación final en toda la organización.

---

## AL FINALIZAR ESTE PROGRAMA:

### **Cada participante estará en posición de:**

- Ampliar su prestigio y propuesta profesional gestionando positivamente la experiencia del cliente.
- Administrar los pasos del proceso estratégico para construir una Cultura centrada en el Cliente.
- Recolectar e interpretar la información clave para construir el mapa experiencial del cliente e identificar sus preferencias.
- Dominar la metodología de diseño y el proceso de implementación utilizando herramientas de diseño de “Experiencia del Cliente”.
- Identificar el momento correcto para innovar y cómo innovar correctamente para crear valor fomentando la experiencia del cliente dentro y fuera de la organización.
- Diseñar una estrategia completa de CX y propuestas de valor diferenciado que te permitirá destacarte en el mercado y convertir a sus clientes en promotores de tu negocio.

## CONTENIDO Y DESARROLLO DEL PROGRAMA ONLINE

En cada segmento del programa, avanzarás en el viaje extraordinario del diseño, la implementación y la administración de la experiencia del cliente, poniendo en práctica todo lo aprendido en tiempo real.

Al concluir esta certificación internacional, estarás en una posición de vanguardia en el mercado, con el dominio de la información más innovadora en transformación de resultados a nivel organizacional. Tendrás un entendimiento profundo y detallado sobre la experiencia del cliente al nivel de un consultor experto. Con un proceso guiado, claro y fácil, obtendrás la sensibilidad, la metodología, las herramientas y un marco de trabajo secuencial para implementar la estrategia por excelencia de optimización, diferenciación y fidelización en cualquier organización del mundo, sin importar la industria.

**TITULACIÓN:**  
**PROFESIONAL  
EN DISEÑO Y  
ADMINISTRACIÓN  
DE LA EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE**

### MODELO CXI

### MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE EXPERIENCIAS DEL CLIENTE

CX



Dinámica Corporativa	Dinámica de Clientes	Diseño de Experiencias	Prototipado Implementación	Fidelización y Capacitación
Conocimiento de la Empresa Compromiso Organizacional Auditoría de Cartera de Clientes Alineación RRHH Experiencia del Colaborador	Perfil y conocimiento del Cliente Customer Journey Técnicas Proyectivas Dimensiones Relevantes	Mapa de Empatía Design Thinking Propuestas de Alto Valor Propuestas de Experiencia mínima viable	Diseño de prototipos Muestreo Service Blueprint Implementación	Creación de Promotores Voz del Cliente Plan Formación Continua de Cultura de Servicio y Experiencias memorables

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN:

## Módulo

01

**Introducción a la Gestión de la Experiencia del Cliente**

- 1.1 - Introducción a la gestión de la Experiencia del Cliente
- 1.2 - Proceso de Evolución - Del producto a la Experiencia
- 1.3 - Qué significa "Customer Experience" y por qué implementarlo?
- 1.4 - El Rol del líder/consultor de "Customer Experience"
- 1.5 - Pre-requisitos para ser un buen diseñador de experiencias
- 1.6 - Proceso de transformación organizacional en "Customer Centric"

## Módulo

02

**Dinámica Organizacional**

- 2.1 - Misión, Visión, Valores, Identidad.
- 2.2 - Compromisos de la organización
- 2.3 - Nivel de Madurez en la Cultura Organizacional
- 2.4 - La Experiencia del Colaborador

## Módulo

03

**Alineamiento de la Cultura Organizacional**

- 3.1 - Rol de RRHH - Aliado estratégico de la Experiencia del cliente.
- 3.2 - Los factores tangibles e intangibles de la Cultura Organizacional.
- 3.3 - Mejores prácticas para la transformación de Culturas centradas en las personas.
- 3.4 - Acciones clave para iniciar la transformación
- 3.5 - Modelo de gestión de la transformación organizacional

## Módulo

04

**Dinámica de Clientes**

- 4.1 - ¿Quién es el cliente? Tipos y arquetipos de Clientes
- 4.2 - El impacto de la percepción y dimensiones del cliente
- 4.3 - Neurociencias aplicada a la Experiencia del Cliente
- 4.4 - Diagnóstico de la experiencia
- 4.5 - Puntos clave del Ciclo de la Vida del Cliente | Fórmula CLV

## Módulo

05

**Diseño de la Experiencia del Cliente I**

- 5.1 - Principios del Diseño y la Administración de Experiencias
- 5.2 - Customer Journey - Propósito del Customer Journey
- 5.3 - Mapa de empatía
- 5.4 - Técnicas proyectivas / Story Telling
- 5.5 - Matriz de relevancia - Diferenciación

## Módulo

06

**Diseño de la Experiencia del Cliente II**

- 6.1 - Diseño de la Experiencia en los momentos que importan
- 6.2 - Mapa de Empatía y Propuesta de valor
- 6.3 - Design Thinking - Como metodología de diseño
- 6.4 - Elementos del Design Thinking



**Kay Valenzuela**

Directora | Fundadora ICSA Latinoamérica

## DIRECCIÓN DEL PROGRAMA

### **Kay Valenzuela**

Directora del Programa  
Presidente ICSA Latinoamérica

Autora de programas de alta dirección, Conferencista y entrenadora de entrenadores, reconocida por **John Tsohl**, Gurú Mundial en Servicio al Cliente, como una experta en Culturas de Servicio. Galardonada dos veces como “Excelencia Mundial en Servicio al Cliente”, por Service Quality Institute en Estados Unidos.

25+ Años de experiencia corporativa y 10+ años dedicada exclusivamente a la consultoría, a la formación en diseño y Administración de Experiencias / Servicio al Cliente y a la Implementación de planes de Cultura de Servicio. Ha colaborado con cientos de empresas y más de 40,000 ejecutivos capacitados a nivel mundial. Grados en marketing, negociación y ventas.

Coaching ejecutivo, Estudios e investigación en Ciencias sociales como Inteligencia Emocional, Comportamiento Humano y Neurociencias aplicadas al comportamiento del consumidor.

Autora del libro de próxima publicación “CX, De Administración de Empresas a la Administración de la Experiencia del Cliente” Es Directora del programa de formación profesional en Experiencia del Cliente de ICSA U.

## CONTACTO ONLINE:

### **Tomás Checo**

Director administrativo de  
ICSA Latinoamérica

- [info@icsalatinoamerica.org](mailto:info@icsalatinoamerica.org)
- [@icsalatinoamerica](https://www.instagram.com/icsalatinoamerica)
- [Whatsapp +1\(809\)747-8809](https://www.whatsapp.com/business/profile/icsa-latinoamerica)
- [www.icsalatinoamerica.org](http://www.icsalatinoamerica.org)

Febrero



FECHA DE INICIO:

**1<sup>ero.</sup> de Febrero 2022****HORARIO DE CLASES****Todos los Martes [10 Semanas]****7:00pm – 9:00pm****(-4:00 GMT)****CONTACTO DE REGISTRO:****Tomás Checo**

Whatsapp +1(809)747-8809

Info@lcsalatinoamerica.org

**DURACIÓN DEL PROGRAMA****10 Semanas | 40 Horas****20 Horas Sincrónicas con el facilitador****20 Horas de trabajo personal y en equipos**

Para recibir la titulación oficial, el participante deberá de trabajo cumplir con los requisitos de evaluación del programa.

**DIRIGIDO A:**

Ejecutivos, líderes de departamentos de servicio, consultores de servicio al cliente y profesionales interesados en la implementación de CX y EX para la transformación organizacional, la consultoría y/o la capacitación de la Experiencia del cliente.

**MODALIDAD ONLINE**

La Certificación será impartida 100% Online Vía Zoom. Además tendrá un usuario de acceso a la plataformavirtual de ICESA U donde podrá descargar los materiales de estudio, plantillas, herramientas y videos que corresponden a la certificación.

**METODOLOGÍA**

Pensamiento de Diseño, Descubrimiento, Co-creación de la información. ICESA U propone como modelo educativo interacciones donde todos enseñamos y aprendemos simultáneamente, a través de la empatía, la observación, la creación de valor y la puesta en marcha de posibles soluciones para resolver los desafíos. Cada programa ofrece un alto nivel de contenido. Cada módulo es un laboratorio de descubrimiento, creatividad y diseño de experiencias.

**INVERSIÓN REGULAR:****US\$1,199<sup>00</sup>****PRE-VENTA:**  **PayPal****US\$799<sup>00</sup>** (Antes del 15 de Enero)**INSCRIPCIÓN CORPORATIVA:****US\$999<sup>00</sup>** (3 o más participantes después del 15 de Enero)**INCLUYE:**

Material de trabajo, textos y videos descargables, herramientas y plantillas, tutoría individual personalizada. Tutor en vivo cada semana. Mentoría para examen y proyecto final.





International Customer  
Service Association  
Latinoamérica



9

# Diseño de Experiencias

## La profesión de mayor impacto en los negocios en nuestra Era.

Sé parte de la nueva generación de líderes que están transformando el presente y el futuro. Solicita el formulario de inscripción y obtén acceso a la formación más completa en Experiencias del cliente.

Avalado profesionalmente por la Asociación Internacional de Servicio al Cliente en Latinoamérica, podrás trabajar en cualquier parte del mundo con la acreditación en los procesos fundamentales para poder gestionar a las personas como centro de la organización.

- Acceso a la plataforma virtual de ICSA University
- Todo el material educativo descargable
- Acceso ilimitado al foro de estudiantes
- Acceso de por vida a la información

**Garantía de Satisfacción o devolvemos tu inversión.** Si a la 3era semana de haber iniciado el programa consideras que no es el contenido para ti puedes solicitar tu reembolso al 100%.



International Customer  
Service Association  
Latinoamérica

# Universidad de la ICOSA

International Customer Service Association Latinoamérica



Somos el primer centro especializado en latinoamerica en formación profesional de Diseño y Administración de Experiencias del cliente (CX), Experiencia del Colaborador (EX), Liderazgo de Servicio al Cliente y Culturas de Servicio.

Con una metodología de aprendizaje experiencial, presentamos el curriculum educativo más avanzado en nuestra industria para satisfacer la necesidad de profesionalizar el servicio al cliente y acelerar el desarrollo del modelo de negocios centrado en las personas exigido por los clientes de hoy.

[ICSALATINOAMERICA.ORG](https://www.icsalatinoamerica.org)

República Dominicana | Bolivia | Colombia | Costa Rica | Ecuador  
El Salvador | Estados Unidos | Guatemala | Honduras | Nicaragua  
Panamá | Perú | Puerto Rico | Venezuela